



دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی اردبیل

دانشکده پزشکی

پایان نامه برای دریافت درجه

دکتری حرفه‌ای در رشته پزشکی

موضوع:

**بررسی آگاهی و نگرش دانشجویان رشته پزشکی
دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در مورد مهارت‌های ارتباطی
در سال تحصیلی ۸۶-۸۵**

استاد راهنما:

دکتر سعید صادقیه اهری

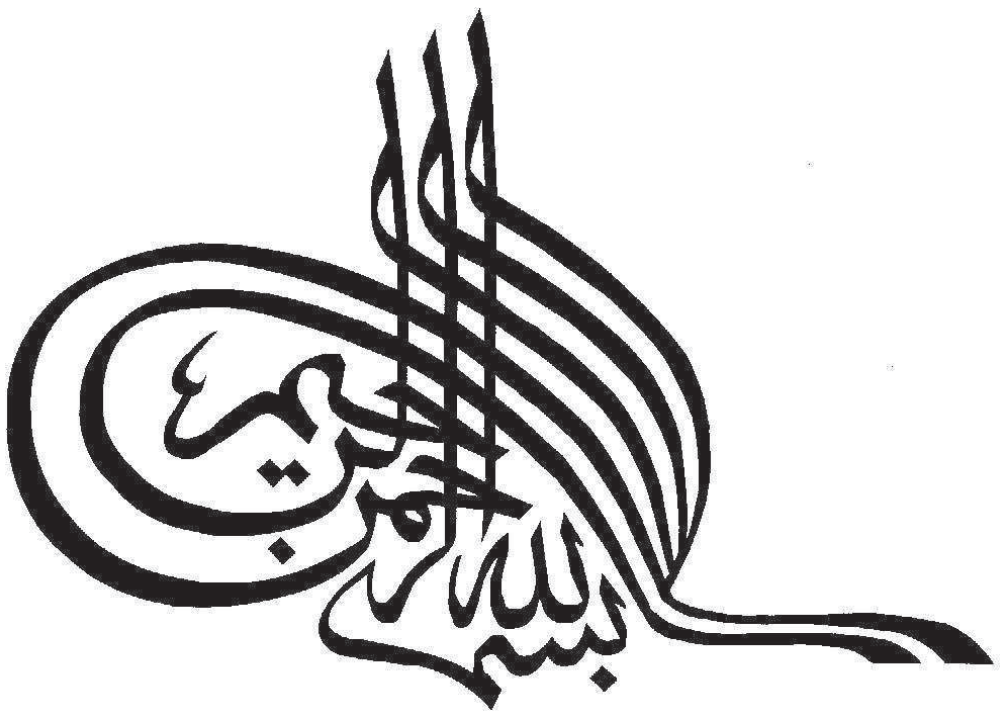
اساتید مشاور:

دکتر پرویز مولوی

دکتر احمد رضا زمانی

نگارش:

مینا صوفی



تقدیم به :

پدر بزرگوارم

به پاس لحظه لحظه آسایش و آرامش زندگی ام

تقدیم به :

مادر عزیزم

به پاس فداکاریها و عشق و محبت بی دریغش

آن دوسروری که همیشه بهترین ها را برایم خواستند

تقدیم به خواهر دوست داشتنی ام **سمیرا**

به پاس وجود پاک و بی ریایش

او که همراه صمیمی ام در لحظات سخت غربت بود.

تقدیم به اساتید ارجمندم :

جناب آقای دکتر سعید صادقیه اهری

جناب آقای دکتر احمد رضا زمانی

جناب آقای دکتر پرویز مولوی

که همواره زحماتشان را ارج می نهم.

تقدیم به همه بیمارانی که طب را بر بالینشان آموختم.

با تشکر از سرکار خانم مشعوفی

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
۱۰	مقدمه و اهمیت موضوع
	فصل اول - کلیات
۱۳	۱-۱. هدف کلی
۱۳	۱-۲. اهداف اختصاصی
۱۵	۱-۳. هدف کاربردی
۱۵	۱-۴. سوالات پژوهش
	فصل دوم - بررسی متون
۱۸	۲-۱. تعریف ارتباطات
۱۸	۲-۲. اجزای ارتباطات
۱۸	۲-۳. انواع مهارت‌های ارتباطی
۱۹	۲-۴. مهارت‌های ارتباطی پایه (BCS)
۲۰	۲-۵. موانع روان شناختی برقراری ارتباط
۲۰	الف- ۲-۵- نقش بیمار در پنهان کاری
۲۳	ب - ۲-۵- نقش پزشکان در پنهان سازی
۲۵	۲-۶. علل پرهیز و دوری پزشکان از مواجهه رو در رو با بیماران و همراهان
۲۶	۲-۷. ارتباطات در پزشکی
۲۷	۲-۸. پزشکی بیمار محور
۳۰	۲-۹. مهارت‌های ارتباطی در پزشکی
۳۱	الف- ۲-۹- مزایای برقراری ارتباط موثر پزشک با بیمار
۳۱	ب - ۲-۹- راهبردهای لازم برای برقراری ارتباطی مناسب در پزشکی
۳۲	ج - ۲-۹ - اصول کلی برقراری ارتباط پزشک با بیمار و مصاحبه کردن با او
۳۴	د - ۲-۹ - ابلاغ اخبار ناخوشایند
۳۶	۲-۱۰. ارزیابی مهارت های ارتباطی
۳۷	۲-۱۱. آموزش پزشکی و ارتباطات
۴۰	۲-۱۲. مطالعات انجام شده در مورد موضوع
	فصل سوم - مواد و روشها
۴۶	۳-۱. نوع مطالعه
۴۶	۳-۲. جامعه مورد مطالعه
۴۶	۳-۳. نمونه مورد مطالعه
۴۶	۳-۴. روش اجرای طرح
۴۷	۳-۵. روش های آماری
۴۷	۳-۶. ملاحظات اخلاقی
۴۸	۳-۷. نمای عملیاتی طرح

۸-۳. متغیرها ۴۹

فصل چهارم - نتایج

فصل پنجم - بحث و نتیجه گیری ۷۷

پیشنهادهای ۸۱

چکیده انگلیسی ۸۲

منابع ۸۳

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۱- ۴ توزیع فراوانی دانشجویان مورد مطالعه برحسب سن.....	۳۹
نمودار ۲- ۴ توزیع فراوانی دانشجویان مورد مطالعه برحسب جنس.....	۳۹
نمودار ۳- ۴ توزیع فراوانی دانشجویان مورد مطالعه برحسب وضعیت تاهل.....	۴۰
نمودار ۴- ۴ توزیع فراوانی دانشجویان مورد مطالعه برحسب مقطع تحصیلی.....	۴۰
نمودار ۵- ۴ توزیع فراوانی دانشجویان مورد مطالعه برحسب زبان مادری.....	۴۱
نمودار ۶- ۴ توزیع فراوانی دانشجویان مورد مطالعه برحسب میزان تحصیلات والدین.....	۴۱
نمودار ۷- ۴ توزیع فراوانی دانشجویان مورد مطالعه برحسب محل سکونت فعلی.....	۴۲
نمودار ۸- ۴ توزیع فراوانی دانشجویان مورد مطالعه برحسب درآمد خانواده به ریال.....	۴۲
نمودار ۹- ۴ توزیع فراوانی نمره آگاهی دانشجویان مورد مطالعه از مهارت‌های ارتباطی.....	۴۳
نمودار ۱۰- ۴ توزیع فراوانی نمره نگرش دانشجویان مورد مطالعه نسبت به مهارت‌های ارتباطی.....	۴۳

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱ توزیع فراوانی و میانگین نمره آگاهی دانشجویان به تفکیک سن.....	۴۴
جدول ۴-۲ توزیع فراوانی و میانگین نمره نگرش دانشجویان به تفکیک سن.....	۴۵
جدول ۴-۳ توزیع فراوانی و میانگین نمره آگاهی دانشجویان به تفکیک جنس.....	۴۶
جدول ۴-۴ توزیع فراوانی و میانگین نمره نگرش دانشجویان به تفکیک جنس.....	۴۷
جدول ۴-۵ توزیع فراوانی و میانگین نمره آگاهی دانشجویان به تفکیک تأهل.....	۴۸
جدول ۴-۶ توزیع فراوانی و میانگین نمره نگرش دانشجویان به تفکیک تأهل.....	۴۹
جدول ۴-۷ توزیع فراوانی و میانگین نمره آگاهی دانشجویان به تفکیک مقطع تحصیلی.....	۵۰
جدول ۴-۸ توزیع فراوانی و میانگین نمره نگرش دانشجویان به تفکیک مقطع تحصیلی.....	۵۱
جدول ۴-۹ توزیع فراوانی و میانگین نمره آگاهی دانشجویان به تفکیک میزان تحصیلات پدر.....	۵۲
جدول ۴-۱۰ توزیع فراوانی و میانگین نمره نگرش دانشجویان به تفکیک میزان تحصیلات پدر.....	۵۳
جدول ۴-۱۱ توزیع فراوانی و میانگین نمره آگاهی دانشجویان به تفکیک میزان تحصیلات مادر.....	۵۴
جدول ۴-۱۲ توزیع فراوانی و میانگین نمره نگرش دانشجویان به تفکیک میزان تحصیلات مادر.....	۵۵
جدول ۴-۱۳ توزیع فراوانی و میانگین نمره آگاهی دانشجویان به تفکیک زبان مادری.....	۵۶
جدول ۴-۱۴ توزیع فراوانی و میانگین نمره نگرش جویان به تفکیک زبان مادری.....	۵۷
جدول ۴-۱۵ توزیع فراوانی و میانگین نمره آگاهی دانشجویان به تفکیک محل سکونت فعلی.....	۵۸
جدول ۴-۱۶ توزیع فراوانی و میانگین نمره نگرش دانشجویان به تفکیک محل سکونت فعلی.....	۵۹
جدول ۴-۱۷ توزیع فراوانی و میانگین نمره آگاهی دانشجویان به تفکیک درآمد خانواده.....	۶۰
جدول ۴-۱۸ توزیع فراوانی و میانگین نمره نگرش دانشجویان به تفکیک درآمد خانواده.....	۶۱
جدول ۴-۱۹ میانگین و انحراف معیار نمره آگاهی و نگرش و معناداری آنها در دانشجویان مورد مطالعه به تفکیک متغیرهای دموگرافیک	۶۲
جدول ۴-۲۰ توزیع فراوانی پاسخ دانشجویان به سؤالات بخش آگاهی.....	۶۳
جدول ۴-۲۱-۱ توزیع فراوانی پاسخ دانشجویان به سؤالات بخش نگرش.....	۶۸
جدول ۴-۲۱-۲ توزیع فراوانی پاسخ دانشجویان به سؤالات بخش نگرش.....	۷۳

فهرست علایم اختصاری :

BCS : Basic Communication Skills.

OSCE : Objective Structured Clinical Examination.

RIAS : Roters Interaction Analysis System.

CSAS : Communication Skills Attitude Scale

چکیده

زمینه و هدف: مهارت برقراری ارتباط با بیمار پایه و اساس خدمات درمانی و مراقبتی مؤثر و موفق می باشد و یکی از ارکان توانمندی بالینی پزشکان، کسب مهارت‌های ارتباطی برای اجرای مطلوب وظایف حرفه ای آنهاست. هدف از این مطالعه تعیین میزان آگاهی و نگرش دانشجویان پزشکی دانشگاه علوم پزشکی اردبیل در مورد مهارت‌های ارتباطی می باشد.

مواد و روشها: این مطالعه توصیفی- تحلیلی بر روی ۱۰۰ نفر دانشجوی پزشکی دوره کارآموزی و کارورزی در سال تحصیلی ۸۶-۸۵ انجام گرفت. اطلاعات در قالب پرسشنامه ای مشتمل بر ۲۵ سؤال آگاهی و ۲۶ سؤال نگرش جمع آوری شده و توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

نتایج: از مجموع ۱۰۰ نفر دانشجو ۵۰ نفر (۵۰٪) در گروه سنی ۲۵-۲۲ سال، ۴۵ نفر (۴۵٪) در گروه سنی ۲۸-۲۵ سال و ۵ نفر (۵٪) در گروه سنی ۳۱-۲۸ سال بودند. از این میان ۷۶ نفر (۷۶٪) مرد، ۲۴ نفر (۲۴٪) زن، ۸۳ نفر (۸۳٪) مجرد، ۱۷ نفر (۱۷٪) متأهل، ۶۰ نفر (۶۰٪) اکسترن و ۴۰ نفر (۴۰٪) اینترن بودند. در مورد مهارت‌های ارتباطی، حداقل نمره آگاهی ۲، حداکثر آن ۱۳ و حداقل نمره نگرش ۶۶ و حداکثر آن ۱۱۲ بود. میانگین نمره آگاهی $2/22 \pm$ و میانگین نمره نگرش $9/21 \pm 94/29$ بود. آگاهی دانشجویان مورد مطالعه ۸۵٪ در حد متوسط، ۱۵٪ در حد پایین و نگرش آنها ۸۹٪ در حد متوسط و ۱۱٪ در حد بالا بود. آزمونهای ANOVA و χ^2 و T-test ارتباط معنی داری بین نمرات آگاهی و نگرش دانشجویان به تفکیک سن، جنس، وضعیت تأهل و مقطع تحصیلی آنها نشان ندادند.

نتیجه گیری: با توجه به ضرورت آموزش مهارت‌های بالینی بر اساس منابع موجود به نظر می رسد ضروری است که آموزش مطلب مربوط به صورت مدون و مصوب جزء کوریکولوم آموزش پزشکی مد نظر قرار گیرد.

واژه های کلیدی: آگاهی، نگرش، دانشجویان پزشکی، مهارت‌های ارتباطی

مقدمه و اهمیت موضوع

یکی از ارکان توانمندی بالینی (clinical competency) پزشکان کسب مهارت‌های ارتباطی (communication skill) برای اجرای مطلوب وظایف حرفه‌ای از جمله: انجام مصاحبه، گرفتن شرح حال، آماده کردن بیمار برای انجام معاینه فیزیکی و اقدامات تشخیصی-درمانی و گفتگو با همراهان و خانواده بیمار، انجام مشاوره‌های گوناگون پزشکی، ارجاع بیمار به سرویس‌های متعدد خدمات پزشکی به شمار می‌رود. (۱) در حالیکه در برنامه‌مدون آموزش پزشکان عمومی برای آموزش مهارت‌های ارتباطی هیچ نوع فعالیتی در نظر گرفته نشده است. در صورتیکه برقراری ارتباط نقش بسیار مهمی در رضایتمندی بیماران و حتی رضایت شخصی و شغلی خود پزشکان دارد و تأثیر آموزش مهارت‌های بالینی در افزایش رضایتمندی بیماران مشخص شده است. (۲ و ۳)

مهارت برقراری ارتباط با بیمار پایه و اساس خدمات درمانی و مراقبتی مؤثر و موفق می‌باشد. و به عنوان مهمترین ویژگی افراد شاغل در مراقبت‌های بهداشتی اولیه توصیف شده است. (۴، ۵ و ۶)

اشاره به بعضی از آمار و ارقام در تحلیل وضعیت ارتباطی بین پزشک و بیمار بیانگر ضرورت هر چه بیشتر توجه به این موضوع می‌باشد، طوری که:

الف) تنها ۲۳٪ بیماران به هنگام گفتگو با پزشکان خود اجازه و فرصت پیدا می‌کنند تا گفته‌های خویش را کامل کنند.

ب) تنها ۱۸ تا ۳۰ ثانیه پس از شروع «گفتگوی بیمار» مکالمه توسط پزشک قطع می‌شود.